

# GMS Development

## Solutions for Service Excellence



### Kompetenz und Erfolg im Service

GMS Development ist einer der erfolgreichsten deutschen Anbieter von CRM-Systemen. Nach der Gründung im Jahre 1987 hat sich das Unternehmen schnell einen Namen als Spezialist für exzellente Vertriebs- und Servicemanagementsysteme gemacht. Heute entwickelt es on-premise (AMS 3) und cloud-basierte (Clockport) Service Applikationen, die weltweit zum Einsatz kommen. Die Produktpalette wird durch flexibel konfigurier- und integrierbare Applikationen für Mobile Service (Apple iOS, Android und Windows) abgerundet.

### Leistungen und Produkte

Unser Anspruch ist es, die bestmöglichen Lösungen für Service-Exzellenz zu entwickeln, Serviceprozesse durchgängig zu optimieren und deren Wirtschaftlichkeit nachhaltig zu verbessern. Dazu bieten wir unseren Kunden einzigartige, für jede Unternehmensgröße skalierbare Service Applikationen, die auf unserem Know-how und innovativen Technologien (z. B. Force.com) basieren.

Unsere Produkte bieten alles, was Sie von einer modernen Service-Lösung erwarten. Angefangen von der Telefonintegration mit Kunden- und Gerätesuche über standardisierte Fehlerdiagnose und selbstlernende Wissensdatenbank bis hin zur automatischen Disposition mit dynamischer Tourenoptimierung. So können Aufträge in wenigen Sekunden komplett erfasst und disponiert werden. Kunden ihre Termine zu jeder Zeit und von jedem Ort aus online vereinbaren. Geräte mit eCall sich selbst für den Service anmelden. Und Techniker vor Ort on- und offline auf alle für sie relevanten Informationen zugreifen. Wir bieten Ihrem Service Lösungen für die Herausforderungen der Zukunft.

### All-in-One

Unsere Suite für on-premise und cloud-basierte Service Management Applikationen umfasst folgenden Lösungen und Features (Auszug):

#### Service für Professionals

- Call Center Console
- Automatische Disposition
- Dynamische real-time Tourenoptimierung
- Elektronische Plantafel / integrierte Karten
- Performanceanalysen und Dashboards
- Ersatzteilmanagement
- Mitarbeiterverwaltung
- Vertragsmanagement
- Selbstlernende Wissensdatenbank

#### Mobile Service für Techniker und Kunden

- Mobile Field Service (on-/offline)
- mobile Service Apps

#### Self Service für Kunden und Geräte

- Customer Self Service
- Electronic Call (eCall)

#### Integration

- SAP Integration (out-of-the-box)
- CTI Telefonintegration
- Sales & Marketing (Sales Cloud)

